

三種町新ホームページ構築業務
仕 様 書

三種町
令和4年5月

【目 次】

1. 業務の概要	
1.1 業務名	3
1.2 業務の概要	3
1.3 業務内容	3
2. 新ホームページ構築業務	
2.1 サイト設計	5
2.2 デザイン	5
2.3 テンプレートの作成	5
2.4 アクセシビリティ対応	5
2.5 コンテンツ移行要件	6
2.6 コンテンツ移行後の検証	6
2.7 視覚の弱い利用者への対応	6
2.8 外国人閲覧者への対応	6
3. CMS仕様	
3.1 システム基本構成	7
3.2 ウェブページの形式	7
3.3 動作環境	7
3.4 ネットワーク	8
3.5 セキュリティ	8
3.6 データセンター要件	8
4. AIチャットボット仕様	
4.1 構築実績	8
4.2 共同利用システム	8
4.3 サービス提供環境	9
4.4 利用環境	10
4.5 サービス機能	10
4.6 サービス利用準備	12
4.7 サービス運用・保守	12

5. 職員支援要件	
5.1 操作マニュアルの作成	13
5.2 職員研修の実施	13
6. 運用・保守業務	
6.1 運用・保守要件	13
6.2 システム監視	13
6.3 障害対応	14
6.4 バージョンアップ対応	14
6.5 問い合わせ対応	14
6.6 災害時・緊急時の対応	15
6.7 拡張性	15
6.8 その他の提案	15
7. 納品	15
8. 検収	15
9. その他の業務遂行の留意点	
9.1 再委託	16
9.2 守秘義務	16
9.3 著作権	16

1. 業務の概要

1. 1 業務名 三種町新ホームページ構築業務（以下「本業務」という）

1. 2 業務の概要

1. 2. 1 三種町ホームページの現状

現行の三種町ホームページは平成23年度に稼働したものだが、高度化・多様化する利用者のニーズやアクセシビリティへの対応が求められることから、全ての利用者にとって使いやすく魅力的なデザインへ刷新することが求められている。

また、利用者及び職員から「AIチャットボットの導入」や「手続き申請ナビの導入」など、利用しやすいホームページへの刷新を求める声が寄せられており、ホームページの構成見直しや新機能の追加などの対応が求められている。

1. 2. 2 新ホームページ方針（目指すホームページ像）

下記の方針に基づいて本業務を実施すること。

- (1) 本町の魅力・特色を町内外へ効果的に発信できるホームページであること。
- (2) 利用者が必要とする情報へ簡単にたどりつき、より多くの情報を提供できるホームページであること。
- (3) 職員によるコンテンツの作成・更新の容易性を高め、同時にアクセシビリティやJIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器・ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」（以下、JIS X 8341-3:2016）に配慮し、ページ全体がレベルAAに準拠したホームページコンテンツを作成できること。ただし、現行データの仕様等や運用上の理由で、一部コンテンツを除外する場合がある。
- (4) 町民が町のサービスをより身近に利用・検索できる機能を有するホームページであること。
- (5) 職員の誰もが簡単に情報を掲載でき、統一されたデザインのホームページ更新ができること。
- (6) 災害発生等の緊急時でも迅速かつ継続的に情報を提供できるホームページであること。
- (7) 申請や手続きについて、利用者にとってわかりやすく案内する機能を有するホームページであること
- (8) 将来的な拡張性を確保し、柔軟性の高いホームページであること。

1. 3 業務内容

1. 3. 1 主な業務項目

- (1) CMS・システム・サーバ環境の導入・構築・設定
- (2) ホームページの構造・運用設計およびデザイン制作

- (3) アクセシビリティへの対応
- (4) 現ホームページのデータ移行
- (5) 操作・運用マニュアルの提供
- (6) 操作研修
- (7) 保守・運用支援
- (8) AIチャットボットシステムの導入、構築、設定
- (9) その他、有益な独自提案

1. 3. 2 対象ホームページ

三種町ホームページ (<https://www.town.mitane.akita.jp/>) 以下の各コンテンツを対象とする。また、下記コンテンツに関してはリニューアルした三種町ホームページのデザイン(ヘッダーやフッターは変わらない)を踏襲しながら大きな画像を用いるなど、見え方の工夫を施すこと。

- ・観光情報 (<https://www.town.mitane.akita.jp/sightseeing/>)
- ・暮らし・移住・定住
(https://www.town.mitane.akita.jp/life/index.html?category_id=46)
- ・三種町について (<https://www.town.mitane.akita.jp/infomation/>)

また、上記と同様のデザインのコンテンツをCMS内で職員が自身で作成できるテンプレート機能を提供すること。

1. 3. 3 対象外ホームページ

1. 3. 2に示したページ以外は対象外とする。以下に例を示す。

- ・三種町例規集 (https://www.town.mitane.akita.jp/reiki_int/reiki_menu.html)
上記のサイトは、例規集を管理できるように静的環境 (FTP サーバ) を用意すること。本町または受託者で更新が行えるものとし、更新の際は、受託者の保守対応とする。
- ・釜谷浜ライブカメラ (<https://www.town.mitane.akita.jp/livecamera/>)
上記のサイトは、現在、調整中のため、ライブカメラとホームページの連携、三種町ホームページと別ドメインの取得による外部リンク設定の対応等が、今後、発生する可能性がある。但し、本業務には含まれないものとする。
- ・三種町気象観測システム (<https://www.town.mitane.akita.jp/weather/date/>)
- ・三種川監視カメラ (<http://webcam.town.mitane.akita.jp>) など

1. 3. 4 現行サイトの状況

- (1) ページ数 約3,500ページ
- (2) データ容量 10GB
- (3) アクセス数 約13,000ページビュー ※月間トップアクセス数
- (4) 操作職員数 約70ユーザ

2. 新ホームページ構築業務

2. 1 サイト設計

ホームページの設計方針は以下のとおりとし、現行の課題、リニューアルの目的や基本理念・方針等を勘案し、ユーザビリティに配慮したサイト設計を行うこと。

- (1) 目的とするコンテンツに、原則3クリック、最大5クリック程度でたどり着く階層構造とすること。
- (2) 利用者にとっての使いやすさを優先し、カテゴリからコンテンツの内容が想像できるカテゴリ分類となるように設計を行うこと。
- (3) レスポンシブデザインとし、単一のファイル作成でパソコン、スマートフォンやタブレット端末等異なるデバイスに対して表示内容が最適な状態に変化すること。

2. 2 デザイン

現行ホームページの課題、リニューアルの目的等を分析し、最適と考えるデザインを提案すること。また、構築時に目次ページ・詳細ページのデザイン案を作成すること。

- (1) ホームページの全体構成、掲載項目の整理、利用者のアクセシビリティ、ユーザビリティ等を考慮すること。
- (2) 標準化・統一化されたデザインとすること。
- (3) 特設情報ページを2ページ以上作成できること。
- (4) 本町の地域特性などを反映した「本町らしさ」が伝わるデザインとすること。
- (5) 緊急性、必要性が高い情報を目立つところに配置できるようにすること。なお、緊急情報はトップページへの表示、非表示が設定できること。
- (6) レイアウト・アイコン等の配置・配色等の工夫により、掲載されている情報が一目で分かるデザインとすること。
- (7) 災害が発生した場合にスムーズな情報提供を可能にするため、画像等を除いた災害用のトップページを作成すること。

2. 3 テンプレートの作成

作成したデザインに基づき、コンテンツ作成・編集等を行うためのテンプレート設計、開発を行うこと。業務用途に応じた複数のテンプレートを作成すること。

2. 4 アクセシビリティ対応

JIS X 8341-3:2016 に配慮し、ページ全体がレベルAAに準拠したホームページコンテンツを作成することを原則とする。ただし、現行データの仕様等や運用上（ブラウザの拡張機能やプラグインなどを必要とするコンテンツ、PDFファイル、動画ファイルなどは対象外とする）の理由で、一部コンテンツを除外する場合がある。

- (1) アクセシビリティ対応にあたり、受託業者又は共同提案事業者内に WAIC「ウェブアクセシビリティ基盤委員会」の会員の者がいること。
- (2) リニューアル時のサイト構成、ページデザイン等に適用するアクセシビリティガイドラインを作成すること。なお、リニューアル後のホームページ運用時にも職員が利用できるように平易な用語を用いること。内容は打ち合わせの上、決定する。
- (3) アクセシビリティの評価は、総務省より配布されたアクセシビリティ評価ツール(miChecker)を用いた試験を行うこと。また、ホームページ公開後、同試験結果を公開すること。

2. 5 コンテンツ移行要件

- (1) 移行作業の最適な方法、スケジュール、役割分担等を記した「コンテンツ移行計画書」を作成し、提示すること。
- (2) カテゴリページ、サイトマップのようにCMSで自動的に作成されるコンテンツを除き、再構築範囲のコンテンツは、原則として受託者が移行すること（移行コンテンツは2,000ページ以内を想定）。
- (3) 移行後のページは、CMSを用いて修正、公開、削除作業が行える状態にすること。
- (4) ページに添付されているPDFなどのファイル、画像についても移行すること。
- (5) 移行する際、アクセシビリティ上の問題が生じた場合は、アクセシビリティガイドラインに基づき受託者で修正すること。

2. 6 コンテンツ移行後の検証

- (1) コンテンツ移行の検証後、「コンテンツ移行報告書」を作成し、提出すること。
- (2) 本町の検証において不備が発覚した場合は、受託者にて修正対応すること。

2. 7 視覚の弱い利用者への対応

文字を拡大する機能や文字や背景色を変更する機能等を付与し、視覚が弱い者も利用しやすいものとする。

2. 8 外国人閲覧者への対応

本町在住外国人が、ホームページから行政情報を閲覧できるよう、ホームページには自動翻訳システムを付与すること。またそれらの機能は、ダウンロード、プラグインの必要が無く簡単な操作で利用できること。なお、対応言語は英語、中国語(繁体)、中国語(簡体)、韓国語とする。

3. CMS仕様

ホームページの維持管理を行うためのCMSを導入する。CMSを利用するユーザ、カテゴリ名及び階層構造、本町組織情報、ページ生成用のCMSテンプレートを構築及び設定すること。なお、CMSに求める機能は、別紙「CMS機能要件一覧」に示す。

3. 1 システム基本構成

公開サーバ、CMSサーバ及びバックアップ装置を含むすべての機器を本町庁舎内に設置せず、インターネットデータセンター（以下、「IDC」という）を利用したASP/SaaS方式とし、機器・ネットワーク回線等の維持管理等一切を受託事業者が行うものとする。

- (1) サーバ等システム運用に係る機器は、公的資格としてISO27001を取得しているIDCに設置すること。
- (2) 運用に関する問い合わせ窓口、障害受付窓口を用意すること。
- (3) 24時間365日、有人にて監視可能な体制を確保すること。
- (4) システムのバージョンアップや機能の追加等に対応できる拡張性をもたせること。
- (5) サーバダウン等トラブルが発生した場合でもサービス停止が生じないような措置を講じること。
- (6) 構築に当たっては十分なセキュリティ対策を講じること。サイト内の全ページにおいて、常時SSL化に対応すること。なお、SSLの更新手続きについては受託者が責任を持って行うこと。
- (7) 本町は、ページ作成・更新作業をインターネット回線に接続されたパソコンにて作業を行う。
- (8) 受託者は、本サービス提供のために、本町とデータセンターとの接続について、インターネット回線による接続を構築すること。
- (9) ドメインについては、現行の「<https://www.town.mitane.akita.jp/index.html>」を利用すること。ドメインの使用申請手続は受託者が行うこと。

3. 2 ウェブページの形式

生成されるウェブページは、原則として全て静的に生成されるウェブページとする。ただし、必要に応じて動的に生成されることが適当なウェブページを提案する場合は、別途本町と協議の上決定する。

また、更新内容は即時に反映できるような仕組みを取ること。時間差もしくは定期反映になる場合はその旨を提案書に明記すること。

3. 3 動作環境

インターネット回線に接続されたパソコンから、ブラウザのみで利用可能で、専用ソ

フトウェアのインストールが不要なシステムであること。

3. 4 ネットワーク

災害時等緊急の場合については、役場以外の場所から本町ウェブサイトの更新が可能となる仕組みを構築すること。

3. 5 セキュリティ

- (1) サーバについては、常に最新バージョンを維持してウィルス感染等を防止すること。
- (2) 情報漏えい対策が十分にとられていること。
- (3) 異常または障害が発見された際には、直ちに本町へ連絡すること。
- (4) 運用するサーバおよびアプリケーションは、SQL インジェクション、クロスサイトスクリプティング等の脆弱性がないこと。また、OS やアプリケーションにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合、早急にセキュリティパッチを適用するなど、一部の例外を除き、追加の費用なしに修補すること。

3. 6 データセンター要件

本業務におけるサービスは、別紙「データセンター機能要件一覧」を満たしたデータセンターより提供すること。なお、要件を満たせない項目がある場合は、提供資格を有しないものとする。

4. AIチャットボット仕様

4. 1 構築実績

過去5年以内に地方公共団体における構築実績を有する者であること。また、住民向けの複数分野を対象としたサービスとして、受託者自身が導入した実績に限る。なお、実証実験や実証導入は実績には含まないものとする。

4. 2 共同利用システム

- (1) 提供するシステムは、共通のAIを複数の地方公共団体で利用する共同利用型のシステムであること。
- (2) すでに学習済みのAIを構築当初から搭載できること。
- (3) 共同で利用している他の地方公共団体のログデータを一括で収集し、AIに再学習した内容が本町のAIチャットボットにも反映できること。
- (4) 共同で利用している他の地方公共団体で多く問い合わせのあった質問を収集し、本町のシステムに新規質問として自動的に追加されること。
- (5) ディープラーニングを用いた機械学習型のチャットボットであること。

4. 3 サービス提供環境

(1) サービス提供時間

本サービスの提供時間については、24時間365日を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。

(2) 計画停止

計画停止の際は、やむを得ない場合を除き以下の予定で本町へ連絡すること。

- ・利用者側（住民側）：3週間前
- ・管理者側（職員側）：1週間前

(3) 障害対応

- ①障害発生時でもサービス停止が極力生じないようにすること。
- ②障害発生時に、確実かつ速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。

(4) 故障等受付窓口の設置

- ①障害や故障、不具合等（重大な障害を除く）に対する受付窓口を設置すること。
緊急連絡先を示すこと。なお、電話番号は必須とする。
- ②サーバダウン等の重大な障害発生時は24時間年中無休で対応できること。また、その際の対応体制を示すこと。

(5) 障害等に対する報告書届出

システムに起因する障害が発生した際は障害内容、対応等を速やかに報告すること。

(6) 構築場所

パブリッククラウド上に設定、構築すること。

(7) セキュリティ

- ①データセンター及びサーバ環境は、政府等のクラウドサービス対応セキュリティ基準（政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針（2018年（平成30年）6月7日、各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議推奨の「ISO/IEC 27017による認証取得」「JASA クラウドセキュリティ推進協議会 CS ゴールドマーク」「米国 FedRAMP」のいずれか）を満たすパブリッククラウドサービスを利用すること。
- ②システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
- ③システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。
- ④システムで利用するAIについて、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃（アドバーサリアル・エグザンプル攻撃等）への対策を行うこと。
- ⑤保守運用を行う場合、保守範囲のサーバ類について、週次以上のウイルススキャンを実施すること。

(8) その他

①操作マニュアル

システム操作に必要となる操作マニュアルが提供できること。

②バックアップ

バックアップを取得し、バックアップ取得時にシステムの機能に影響が出ないようにすること。

4. 4 利用環境

(1) 対応ブラウザ

パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。

- ・ Microsoft Edge
- ・ Google Chrome
- ・ Chrome for Android
- ・ Safari (iOS 版)
- ・ Mozilla Firefox

(2) バージョンアップ

利用期間中は最新バージョンでの利用を保証すること。また、バージョンアップの方法を示すこと。

(3) 通信

管理者(担当者)及びサービス利用者による通信は、TLSによるHTTPS通信とすること。

(4) 表示機能

①ホームページに設置するリンクから画面遷移して利用でき、ホームページ上にフローティング表示できるソースコードの提供が可能であること。なお、ホームページへの設置は受託者で実施するものとする。

②サービス利用者のインターフェースは、ウェブブラウザ以外に、SNSアプリLINE(LINE株式会社)の連携が可能であること。

③管理者(担当者)及びサービス利用者の操作画面は、直感的なユーザインターフェースであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

(5) その他

提案するCMSと異なるシステムでの提供を可とする。

4. 5 サービス機能

(1) 問い合わせ対応機能

①サービス利用者からの日本語の質問文(テキスト情報)に対して、あらかじめ用意

された回答文をテキスト情報で表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。

- ② AI 技術の活用により、テキスト形式による問い合わせにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、適切な回答等を表示することができること。
- ③ 最終的な回答を表示した後に、回答に対する満足度を判定できる簡易なアンケート機能を有すること。
- ④ アンケートには自由入力欄があること。
- ⑤ 最終回答に導くことができなかつた際に、問い合わせ先を表示できること。
- ⑥ 自由入力による一問一答型又は回答を絞り込むための選択肢表示型により、最終的な回答を表示できること。
- ⑦ あらかじめ用意している回答において、リンク先 URL が記載されている場合、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。
- ⑧ Google 翻訳による多言語化に対応できること。
- ⑨ キャラクター画像については、管理画面より職員が簡易的に本町指定キャラクターに変更可能であること。
- ⑩ 利用者からの問い合わせに対する応答数に制限は設けないこと。

(2) 管理画面

① アカウント

- ・ 1 つのチャットボットに対して、複数のアカウントによる管理ができること。
- ・ アカウント数の制限は設けないこと。
- ・ QA データは分野属性を持たせられること。
- ・ アカウント毎に管理できる分野を設定できること。
- ・ 各アカウントのパスワードリセット・設定及びアカウント毎の管理分野設定を行えるアカウントがあること。
- ・ QA 修正における承認フローがあること。

(3) QA データ

- ① 管理画面から、登録済み QA データの回答内容の追加、修正、削除ができること。
- ② 管理画面から、CSV ファイルのアップロードによる登録済み QA データの回答内容の追加、修正、削除ができること及び CSV ファイルのダウンロードができること。
- ③ キーワードや分野属性等により QA を検索し、検索結果を一覧表示できること
- ④ QA の公開日時を予約設定できること。
- ⑤ 回答には画像表示及びエクセルや PDF などのファイル添付ができること。
- ⑥ 管理画面から地図情報と連携できる機能があること

(4) ログ分析等機能

- ①管理画面から、全てのログデータが確認でき、期間を指定して表示することができること。
- ②利用者からの質問を自動的に統計化し、問い合わせの多い質問や回答できていない質問等を提示することができること。

4. 6 サービス利用準備

(1) 問い合わせ内容/回答データ（以下、「QAデータ」という。）

- ①3,000件以上の市町村用の標準QAデータをエクセルファイル等の汎用的なファイル形式にて提供すること。
- ②①のほか、本町独自QAデータが登録できること。
- ③QAデータの登録数に制限は設けないこと。
- ④①の標準QAデータ及び②の本町独自のQAデータの反映は、本町より受け渡し後、受託者にて実施できること。
- ⑤QAデータは、市町村の業務に係る下記内容を含む分野について回答する機能を有すること。

・対象業務

「ゴミ」「ペット」「マイナンバー」「上下水道」「住民票・印鑑登録・証明書」
「健康・医療」「公共交通」「公共施設」「国民健康保険」「国民年金」
「妊娠・出産」「子育て」「学校・教育」「移住・定住」「引越し」
「後期高齢者医療」「戸籍」「救急・消防」「死亡」「福祉・生活支援」
「税」「結婚・離婚」「道路」「防災」「雇用・労働」「高齢者・介護」
「コミュニケーション」「コロナ関連」

4. 7 サービス運用・保守

(1) QAデータ等登録支援

- ①QAデータの追加、修正、削除は受託者にて実施できること。
- ②言葉のゆらぎや言い回しの追加は受託者にて実施できること。

(2) 回答精度向上支援

- ①月1回利用者のログデータを受託者にて精査すること。
- ②精査内容として、利用者のログデータをすべて受託者が確認し、チャットボットが正しい回答を表示しているかの精査を実施すること。
- ③受託者による再学習を実施すること。および、QA修正・追加の提案を月1回レポートで提出すること。

5. 職員支援要件

5. 1 操作マニュアルの作成

- (1) ホームページを作成する際に一般的に必要な知識、注意すべき事柄を説明するための運用マニュアルを作成すること。
- (2) CMSの操作方法について「運用マニュアル」および、システム管理者、承認者、作成者別に操作マニュアルを作成すること。なお、特別な知識を持たない一般職員でも、内容を見ただけで操作ができるよう、本町独自にキャプチャ画像を表示し、わかりやすい表現で記述された操作マニュアルであること。

5. 2 職員研修の実施

システム管理者、承認者、作成者を対象に、導入時に操作研修を実施すること。開催時期等については本町と協議の上、柔軟に対応すること。

- (1) 作成者向け操作研修（職員40名に対し2回×2時間程度）
 - (2) 承認者向け操作研修（職員20名に対し1回×1時間程度）
 - (3) システム管理者向け操作研修（職員5名に対し2回×1時間程度）
- なお、研修実施における会場や操作端末、環境は本町が準備する。

6. 運用・保守業務

6. 1 運用・保守要件

- (1) 公開するホームページ及びCMSは24時間365日の稼働を原則とし、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。
- (2) システムの安定的運用をはかるため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。
- (3) ソフトウェアに対して、OS等のパッチ適用、バージョンアップを行うこと。

6. 2 システム監視

- (1) システム監視ツールを活用して稼働監視を実施し、システムの可用性を確保すること。
- (2) 異常発生時には障害時対応マニュアルに基づき迅速に対応し、障害の局所化、システム停止の回避や停止時間の最短化に努めること。
- (3) 具体的な監視項目は以下の通りとする。
 - ・ネットワーク稼働監視
 - ・ネットワーク負荷状況（トラフィック）
 - ・サーバの稼働監視
 - ・プロセス監視（OS系、アプリケーション系）
 - ・ログ監視

- ・サーバの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）
 - ・不正侵入検知（ワームや DoS 攻撃等の不正なパケットの検出）
 - ・サーバ上のファイルの改ざん
- (4) サーバ及び運用管理端末のコンピュータウィルス対策や、本システムに対する不正アクセス等のチェックを常実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウィルスや不正アクセスを検知した場合には、直ちに適切な対応を実施すること。
- (5) 不正侵入、障害を検知した場合はすみやかに本町へ報告し、対策を講じること。
- (6) 障害時の早期回復のため、1日1回以上バックアップを行うこと。
- (7) バックアップデータは日次5世代管理すること。
- (8) 計画停止の際は、やむを得ない場合を除き以下の予定で本町へ連絡すること。
- ・利用者側（住民側）：3週間前
 - ・管理者側（職員側）：1週間前
- (9) セキュリティに関する理由などにより、それがシステムに与える影響が大きいと判断した場合には、システムの緊急停止を行い、すみやかに本町へ報告すること。

6. 3 障害対応

- (1) 障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。
- (2) 障害が発生した場合は、本町に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、本町が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。
- (3) データセンターにおいて障害の一時切り分けを実施すること。
- (4) 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。
- (5) 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

6. 4 バージョンアップ対応

CMSに対して性能や品質強化、新たな機能の追加等、契約の範囲内において対応すること。また、CMSバージョンアップは年1回以上実施すること。なお、過去のバージョンアップ内容について提案書に明記すること。

6. 5 問い合わせ対応

- (1) 問い合わせ窓口（サポート窓口）があり、操作に関する問い合わせ等に対応できる体制があること。
- (2) 原則として平日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く。）の9時から17時までとする。ただし、緊急時は、本町と協議の上対応すること。また、原因の

究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本町と協議の上、確実に実施すること。

- (3) 問い合わせの受付／回答手段は、電話、FAX、電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては電話を利用すること。

6. 6 災害時・緊急時の対応

- (1) 24時間365日の監視体制があり、休日・夜間であっても迅速に対応すること。
- (2) 大規模災害の発生により、庁舎内パソコンからCMSにアクセスできないケースを想定し、庁舎外からウェブページを作成・公開できる仕組みを実現すること。
なお、ホームページ更新を継続するための工夫について提案書に明記すること。

6. 7 拡張性

将来的な拡張性の確保及び柔軟性の高いホームページとする。なお、具体的な拡張性について提案書に明記すること。

6. 8 その他の提案

専門的な立場から、他自治体事例や今後の技術革新を見据え、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は、積極的に提案すること。

7. 納品

本業務完了後、速やかに下記の書類等を提出すること。紙媒体及び電子媒体（CD-ROM）を各1部納品すること。

- (1) プロジェクト計画書
- (2) デザイン設計書
- (3) コンテンツ移行計画書
- (4) コンテンツ移行報告書
- (5) システム管理者向けマニュアル
- (6) コンテンツ作成者および承認者向けマニュアル
- (7) アクセシビリティガイドライン
- (8) アクセシビリティ試験結果
- (9) 議事録

8. 検収

受託者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。本町は納入日から10営業日以内に納品物の検査を行い、その結果不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本町は再度納入された成果

物の検査を速やかに行う。

9. その他業務遂行の留意点

9. 1 再委託

受託事業者は、デザイン、設計、データ移行、公開、保守など各工程を一括して受託者内で完結できること。基本的には第三者委託を禁止とする。ただし、作業工程の一部を委託する場合には、業者選定後にあらかじめ本町の同意を得るものとし、再委託先に行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

9. 2 守秘義務

個人情報、秘密と指定した事項および業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、または不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

9. 3 著作権

作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

- (1) 本業務により作成された業務の成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、受託者に帰属するものとする。ただし、本町はあらかじめ、受託者の許諾を得た場合には、業務の成果品等を元に翻案して、二次著作物を制作し、譲渡、貸与等を行うことができる。
- (2) 業務の成果品等に、受託業者が従前から補修する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託者に留保されるが、本町は、本業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- (3) 受託者は、本町に対し、著作権人格権を行使しないものとする。